

Onderzoeksprogramma  
2009 - 2010  
Rekenkamer Venlo

**REKENKAMERCOMMISSIE**

steller R. Lamberts  
doorkiesnummer 077-359 62 79  
datum november 2008



## Inhoudsopgave

0. Inleiding
1. Inventarisatie
2. Selectie
3. Prioriteitenstelling
4. Programma 2009-2010

Bijlage 1: globale capaciteitsplanning

Bijlage 2: inventarisatielijst van onderzoeksonderwerpen

## 0. Inleiding

De rekenkamercommissie (hierna: rekenkamer) stelt gewoonlijk tweejaarlijks een onderzoeksprogramma op. Het onderzoeksprogramma voor de jaren 2007 en 2008 loopt nu ten einde. Geconstateerd kan worden dat het programma 2007-2008 overeenkomstig de planning is uitgevoerd en dat we zelfs iets meer hebben gepresteerd. We hebben thema-onderzoeken verricht naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo, september 2007), naar het Werkvoorzieningschap WAA gekoppeld aan een onderzoek naar Verbonden Partijen (juli 2007) en een onderzoek naar het gemeentelijke integratiebeleid (beoogde publicatie december 2008). Daarnaast is overeenkomstig de planning jaarlijks een onderzoek uitgevoerd naar de jaarstukken van de gemeente en – zoals aangekondigd in het programma – hebben we in 2008 daarbij een themaonderzoek verricht naar budgetafwijkingen. Ook is een nazorgonderzoek uitgevoerd naar de sturing en controle van het ambtelijk apparaat (april 2008). Als extra onderzoek hebben we in 2008 deelgenomen aan een DoeMee onderzoek van De Lokale Rekenkamer bv naar de uitvoering van de doelmatigheidsonderzoeken van het college op grond van artikel 213a Gemeentewet (beoogde publicatie december 2008).

De rekenkamer heeft thans een nieuw onderzoeksprogramma voor de komende twee jaar samengesteld. De wijze waarop dit programma tot stand is gekomen, de selectie van onderwerpen en de uiteindelijke keuze van de onderzoeken komen in deze notitie aan de orde.

Met dit onderzoeksprogramma maakt de rekenkamer zichtbaar welke concrete plannen zij voor de jaren 2009 en 2010 heeft en waar haar prioriteiten liggen. Daarnaast dient het onderzoeksprogramma als sturingsmiddel voor de opzet en planning van onze onderzoeken. In de jaarlijks (verplicht) uit te brengen jaarverslagen leggen wij verantwoording af over de realisatie van onze plannen.

Wij willen de kanttekening plaatsen dat het onderhavige programma een plan is. Hiermee doelen wij op de permanente mogelijkheid voor zowel de raad (gezamenlijke raadsfracties maar ook individuele raadsleden) als voor de inwoners van de gemeente om verzoeken en suggesties voor onderzoek bij de rekenkamer aan te dragen. Daarom is enige flexibiliteit ten aanzien van het onderhavige programma op zijn plaats.

## 1. Inventarisatie

De verordening op de rekenkamer schrijft voor dat wij periodiek de gemeenteraad en de inwoners van de gemeente Venlo verzoeken om onderwerpen aan te dragen (artikel 8, lid 3). Voor de samenstelling van de onderwerpenportefeuille voor 2009-2010 hebben wij een intensief inventarisatietraject gevolgd. We hebben de volgende **bronnen** geraadpleegd:

### a. gemeenteraad

Normaliter inventariseren wij de suggesties voor onderzoek van de gemeenteraad door de raadsfracties schriftelijk te benaderen met het verzoek om onderwerpen – voorzien van een beknopte onderbouwing – bij ons in te dienen. Hoewel deze schriftelijke communicatie in het verleden voldoende bruikbare onderzoeksuggesties heeft opgeleverd, was de rekenkamer van mening dat het de effectiviteit van ons onderzoekswerk zou bevorderen als we de raad intensiever zouden kunnen betrekken bij de onderzoeksprogrammering. Dit heeft ons op het idee gebracht om de inventarisatie van onderwerpen bij de raadsfracties op interactieve wijze te doen door middel van persoonlijk bezoek.

De rekenkamer heeft alle raadsfracties benaderd met het verzoek om per fractie een vergadering bij te wonen met als doel om over mogelijke onderzoeksonderwerpen van gedachten te wisselen. Daarbij is de fracties en hun individuele leden de gelegenheid geboden om (van te voren) zelf hun ideeën te inventariseren. De meeste raadsfracties zijn hierop ingegaan.

In mei en juni 2008 hebben de externe leden en secretaris/onderzoeker van de rekenkamer deze raadsfracties bezocht en van gedachten gewisseld over mogelijke onderwerpen voor onderzoek. Deze interactieve sessies hebben voor de rekenkamer een schat aan informatie opgeleverd. Veel onderwerpen zijn aangeleverd door de fracties, waarbij door de directe communicatie de achtergrond, aanleiding en vraagstelling van de onderwerpen meer tot hun recht zijn gekomen dan via schriftelijke communicatie. Deze meer persoonlijke benadering bood de mogelijkheid om dieper op onderwerpen in te gaan en zodoende te achterhalen welke problematiek voor de fracties speelt. Uit de reacties van de verschillende fractieleden mogen wij opmaken dat ook de raadsfracties deze interactieve werkwijze positief hebben ervaren.

### b. inwoners van de gemeente

Sinds 2006 bestaat de mogelijkheid voor de inwoners van de gemeente Venlo om ideeën voor rekenkameronderzoek in te dienen. Niet voor niets is publieke verantwoording één van de belangrijkste doelstellingen van gemeentelijke rekenkamers: krijgt de burger waar voor zijn geld?

In de afgelopen jaren zijn mondjesmaat enkele suggesties van inwoners ontvangen. De rekenkamer wilde meer aandacht vestigen op de mogelijkheid voor burgers van Venlo om een idee aan te dragen, ook omdat we met onze onderzoeken meer burgergerichtheid nastreven. Hiertoe hebben wij een aantal activiteiten uitgevoerd:

- wederom een oproep geplaatst in het huis-aan-huis blad E3-Journaal. Zowel in de editie van 4 juni als op de raadspagina (“Raad en daad”) van 11 juni 2008 hebben wij een artikel geplaatst met de oproep aan inwoners om ideeën in te sturen.
- Via de eigen website van de rekenkamer bestaat (permanent) de mogelijkheid om een formulier te downloaden en aan de rekenkamer in te sturen. We hebben op onze website nogmaals aandacht gevestigd op deze mogelijkheid.
- Tenslotte hebben we gebruik gemaakt van het televisieprogramma “Kijk eens naar Venlo” van de lokale omroep in Venlo. De uitzending van 3 juni 2008 was volledig gewijd aan de rekenkamer. De voorzitter en secretaris/onderzoeker hebben alge-

mene uitleg gegeven over de taken van de rekenkamer en de onderzoeken die wij in de afgelopen jaren hebben uitgevoerd.

De oproep aan inwoners heeft in totaal 5 reacties opgeleverd. De inwoners die een idee insturen krijgen altijd bericht van de rekenkamer wat er met hun idee gedaan wordt.

c. bestaande groslijst rekenkamer

De rekenkamer beschikte over een groslijst van onderwerpen die in 2006 was samengesteld voor het toenmalige programma (2007-2008) en deels gebaseerd was op onderwerpen uit de vorige raadsperiode (2001-2006). De rekenkamer was van mening dat het tijd was om de bestaande groslijst kritisch tegen het licht te houden en op actualiteit te beoordelen om het 'kaf van het koren' te scheiden. Dit heeft geresulteerd in een 'opgeschoonde groslijst' van mogelijke onderzoeksobjecten.

De inventarisatie van ideeën en suggesties van de raad, inwoners en de opgeschoonde groslijst heeft in totaal maar liefst 36 onderwerpen opgeleverd. Overlappende onderwerpen hebben wij bij elkaar gevoegd. Al deze onderwerpen hebben wij gebundeld in een onderwerpenportefeuille die wij beschouwen als een dynamische groslijst van mogelijk te onderzoeken onderwerpen. Deze portefeuille fungeert als basis voor het opstellen van het (meerjarige) onderzoeksprogramma. De groslijst treft u aan als bijlage 2 bij deze notitie.

## 2. Selectie

De inventarisatie van ideeën heeft aanzienlijk meer onderwerpen opgeleverd dan de rekenkamer met de beschikbare capaciteit kan uitvoeren. Op basis van ervaringsgegevens heeft de ambtelijk secretaris/onderzoeker ongeveer 750 uur per jaar ter beschikking om daadwerkelijk onderzoekswerk te verrichten (naast adviserende en ondersteunende taken). Tevens is uit ervaring gebleken dat een relatief 'groot' doelmatigheid- en doeltreffendheid-onderzoek naar een gemeentelijk beleidsterrein ongeveer 350 uur onderzoekswerk omvat. De wat 'kleinere' onderzoeken, zoals het onderzoek naar de jaarstukken en nazorgonderzoek, kosten gemiddeld zo'n 100 uur. Het is derhalve mogelijk om jaarlijks één, maximaal twee grote themaonderzoeken en één à twee kleinere onderzoeken uit te voeren. Er moeten dus keuzes worden gemaakt.

Ten behoeve van een neutrale afweging om onderwerpen te selecteren voor onderzoek zijn in de toelichting op de verordening van de rekenkamer richtinggevende criteria benoemd.

Deze criteria zijn:

- financieel belang;
- maatschappelijk belang;
- mate van twijfel over het functioneren van de uitvoering;
- mate van risico voor doeltreffendheid en/of doelmatigheid;
- leereffect voor de toekomst;
- mate van geschiktheid voor rekenkameronderzoek.

### 3. Prioriteitenstelling

Onderstaand wordt beschreven op welke manier de rekenkamer de selectie van prioriteiten heeft uitgevoerd op basis waarvan het onderzoeksprogramma is samengesteld.

De 36 geïnventariseerde onderwerpen hebben wij ingedeeld in een aantal te onderscheiden beleidsterreinen. Deze 'categorisering' is gemaakt ten behoeve van de doelstelling/ambitie van de rekenkamer om een gevarieerd onderzoeksprogramma samen te stellen. Vervolgens is de gehele lijst in de vergadering van de rekenkamer (d.d. 1 juli 2008) besproken.

Gedurende de zomerperiode heeft ieder lid van de rekenkamer afzonderlijk een individuele beoordeling van alle onderwerpen gedaan, met behulp van de selectiecriteria. Op basis van deze individuele beoordeling heeft ieder lid zijn/haar 'top 5' samengesteld rekening houdend met een tijdsrioritering: 1 = per direct uitvoeren; 5 = te gelegener tijd uitvoeren.

De secretaris/onderzoeker heeft vervolgens alle individuele scores gebundeld. Door het bij elkaar optellen van de scores per onderwerp is hieruit een gezamenlijke prioriteitenlijst samengesteld.

Deze 'technocratische methode' heeft een gezamenlijke scorelijst opgeleverd, waaruit een duidelijke driedeling kon worden opgemaakt:

- I. twee onderwerpen steken duidelijk boven de andere uit: een score van 14 respectievelijk 11 punten, toegekend door 3 rekenkamerleden. Niet alleen de rekenkamer kent een hoge prioriteit aan deze twee onderwerpen toe, beide onderwerpen zijn ook bij de inventarisatie van de raadsfracties meermalen genoemd en één onderwerp sluit aan bij een suggestie van een inwoner.
- II. er is een "middengroep" van vier onderwerpen die 7 of 8 punten scoren (en ook door meerdere rekenkamerleden als prioritair zijn benoemd). Voor deze onderwerpen geldt bovendien dat ze ook door ten minste één raadsfractie zijn benoemd en/of als suggestie zijn ingediend door een inwoner.
- III. de rest van de onderwerpen scoort 5 punten of lager, aflopend tot nihil. Over het algemeen is de interesse voor deze onderwerpen vanuit de samenleving (suggesties inwoners) en vanuit de politiek (inventarisatie bij de raad) lager dan bij de onderwerpen van de groepen I en II. Geen van de 'laag scorende' onderwerpen is door meer dan één raadsfractie dan wel inwoner als suggestie benoemd c.q. aangedragen.

De prioriteitenlijst gerangschikt naar bovenstaande driedeling is vervolgens in de vergadering van de rekenkamer van 30 september 2008 uitvoerig besproken.

De onderwerpen van categorie I staken zo duidelijk boven de rest uit, dat deze zonder al te veel discussie in het programma voor 2009 en 2010 zijn opgenomen. De onderwerpen van groep III (5 punten en minder) zijn vanwege hun relatief lage score ook buiten de discussie gebleven. Over de zogenaamde "middengroep" is intensief gesproken. Bij deze bespreking hebben - naast de selectiecriteria - de volgende aspecten een rol gespeeld:

- diversiteit naar beleidsterrein;
- mate van bruikbaarheid voor de raad en
- juiste timing.

Verder hebben wij ons bij de keuze wederom laten leiden door de wens c.q. ambitie om ons vooral te richten op onderzoeken die het belang van de burger raken. Per slot van rekening is ons doel niet alleen gericht op het bijdragen aan de verbetering van de (interne) bedrijfsvoering van de gemeente, maar vooral ook op publieke verantwoording, doeltreffendheid van beleid en doelmatige besteding van publieke middelen.

#### 4. Programma 2009-2010

Uiteindelijk heeft de rekenkamer ervoor gekozen om de volgende themaonderzoeken op te nemen in het programma voor 2009 en 2010:

- Grote projecten;
- Re-integratiebeleid;
- Dienstverlening aan burgers.

Wij zijn van mening dat met deze drie onderzoeken het belang van de burger in belangrijke mate vertegenwoordigd is. Verder is met deze keuze een spreiding over de beleidsterreinen gerealiseerd en de achterliggende problematiek (aanleiding voor het onderzoek) verschilt per onderwerp.

Naast deze 'grote' themaonderzoeken zal de rekenkamer zoals gebruikelijk jaarlijks een onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de jaarstukken. Voor de periode 2009-2010 willen wij tevens enkele nazorgonderzoeken programmeren.

In de hiernavolgende paragrafen wordt kort op de onderzoeken ingegaan. Per onderwerp wordt de aanleiding (a), het belang (b) en de centrale onderzoeksvraag (c) beschreven.

##### 4.1 Onderzoek grote projecten

###### Aanleiding.

Tijdens onze gesprekken met de raadsfracties is meermalen gebleken dat de grote projecten van Venlo voor de raad een 'hot item' zijn. De problematiek die de raad hierbij onderkent heeft betrekking op de volgende aspecten:

- (Kosten)beheersing.
- Gebrekkige informatie en communicatie naar raad.
- Twijfels over projectplanning en –sturing.
- Vertragingen, hogere kosten, nieuwe eisen.

Enkele voorbeelden van projecten die de raad heeft genoemd zijn:

Maasboulevard, ondertunneling Koninginneplein, Q4, nieuwbouw stadskantoor, Nedinsco, stadsstranden, container barge terminal en revitalisering oude industrieterreinen (Veegtes).

Ook een inwoner heeft een idee ingediend om een onderzoek naar een specifiek project te doen, in casu de ondertunneling van het Koninginneplein. De problemen die hierbij zijn genoemd betreffen:

- Projecten kosten de burgers veel geld en leiden (soms) tot belastingverhoging.
- Wat leveren deze projecten op?
- Wat is het nut van de ondertunneling van het Koninginneplein? Kan dit ook op andere manieren die financieel voordeliger zijn (bijvoorbeeld door het plaatsen van verkeerslichten) worden opgelost?

###### Belang.

Op de gemeentelijke website lezen wij dat de gemeente Venlo vele ambities heeft en druk bezig is deze in te plannen, uit te werken en uit te voeren. Hierbij staat herontwikkeling en herstructurering centraal met als belangrijkste doel: verbetering en verhoging van de leefomstandigheden. Het gaat hierbij met name om complexe gebieden, in en om de centra van de stad en de stadsdelen Blerick, Tegelen en Steyl, op een eigentijdse wijze nieuw leven in

te blazen. Hiermee wil de gemeente Venlo de toekomst voor deze gebieden en de omgeving ervan veilig stellen. Het gaat om een veertiental 'majeure' projecten.

Deze projecten zijn complex, vergen veelal hoge investeringen en worden in nauw overleg met vele in- en externe partijen gerealiseerd. Grote projecten brengen vaak aanzienlijke financiële, bestuurlijk-organisatorische en sociaal-maatschappelijke risico's met zich en de besluitvormingsmomenten strekken zich in de regel uit over een lange periode.

Dit onderwerp acht de rekenkamer van groot belang vanwege het financiële belang, het maatschappelijke belang, de mogelijke risico's en twijfels over het functioneren van de uitvoering.

Tegen deze achtergrond wil de rekenkamer met dit onderzoek de wijze van sturing, beheersing, toezicht en verantwoording van enkele grote projecten voor de raad inzichtelijk maken. Bij de start van het onderzoek zal de rekenkamer een selectie maken van projecten die in het onderzoek als casus zullen worden gebruikt.

### Centrale vraagstelling.

De centrale onderzoeksvraag richt zich op het verkrijgen van inzicht in de wijze waarop de gemeente Venlo haar grote projecten stuurt, beheerst, toezicht houdt en (aan de raad) verantwoording aflegt.

De rekenkamer stelt dit onderzoek langs twee dimensies in:

- projectsturing en –beheersing / projectmatig werken en
- een multi-case study van een beperkt aantal (grote) projecten.

## 4.2 Onderzoek re-integratiebeleid

### Aanleiding.

De gemeente draagt een algemene zorg voor de re-integratie van Wwb-ers, nuggers (niet-uitkeringsgerechtigden), Anw-ers en mensen die gebruik maken van een voorziening, maar die niet behoren tot één van de vorengenoemde doelgroepen (deelnemers aan gesubsidieerd werk). Op grond van artikel 8 Wwb dient de gemeente het re-integratiebeleid in een verordening te concretiseren en hierbij een evenwichtige aanpak in doelgroepen te laten zien.

De problematiek met betrekking tot het re-integratiebeleid is als volgt samen te vatten:

- Wat is de effectiviteit van de re-integratietrajecten: wat is bereikt?
- Wat heeft het gemeentelijke beleid hieraan bijgedragen: hoe doeltreffend is het beleid?
- Hoe doelmatig wordt het beleid uitgevoerd?
- Hoe is de samenwerking tussen de verschillende instanties die het re-integratiebeleid uitvoeren?
- Hoe wordt de uitvoering van de WWB door de samenleving ervaren: welke klachten zijn er en hoe staat het met de klantvriendelijkheid?
- Wordt de uitvoering van re-integratiebeleid intern geëvalueerd?

### Belang.

In de 'Bouwstenen voor het Collegeprogramma 2006-2010' staat, dat het college zijn verantwoordelijkheid neemt voor een actieve re-integratie. Financieel is dit beleid voor een belangrijk deel gestoeld op het verwerven van derde geldstromen (o.a. ESF). Bij re-integratie is een



bijdrage van partners zoals bedrijven, maatschappelijke organisaties en scholen onontbeerlijk. Het college stelt dat het daarin het voortouw neemt, zo nodig op de schaal van de regio. 'Werken voor je uitkering' wordt blijkens de 'Bouwstenen voor het Collegeprogramma' voor een aanzienlijk deel van de uitkeringsgerechtigden het uitgangspunt. Doel daarbij is het voorkomen van een uitkeringsaanvraag of een snellere re-integratie op de arbeidsmarkt. Een ander deel ontvangt ondersteuning via een re-integratiebedrijf.

Het re-integratiebeleid is op dit moment volgens de rekenkamer een uitermate geschikt onderwerp voor onderzoek vanwege het financiële en maatschappelijke belang en de goede timing. Het beleid dateert van 2004 (invoering Wet Werk en Bijstand) zodat sprake is van een overzichtelijke periode van een aantal jaren (4 à 5) waarover het mogelijk zou moeten zijn om uitspraken over doeltreffendheid en doelmatigheid te kunnen doen.

### Centrale vraagstelling.

De centrale vraagstelling van dit onderzoek definiëren wij als volgt:  
In hoeverre is het re-integratiebeleid van de gemeente Venlo doeltreffend en doelmatig?

## 4.3 Onderzoek dienstverlening aan burgers

### Aanleiding.

Enkele raadsfracties vragen zich af wat de kwaliteit van de dienstverlening van het ambtelijk apparaat is. Zij vragen zich af hoe de afhandeling van brieven, e-mail verkeer en klachten plaatsvindt. Wat zijn de beantwoordingstermijnen? Zijn er gemeentebrede richtlijnen? Hoe is de telefonische bereikbaarheid van de gemeente? Worden klanttevredenheidsonderzoeken gehouden en wat zijn daar de resultaten van?

Blijkens de stadspeiling 2008 heeft ongeveer 57% van de inwoners van 18 jaar en ouder in één jaar tijd contact gehad met de gemeente. Het merendeel van die contacten vond plaats via een bezoek aan een van de stadswinkels. De Venlonaar geeft als rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente gemiddeld een 6,6, iets hoger dan in 2005 (6,5).

### Belang.

De gemeente Venlo wil klantgericht en vraaggericht service verlenen. Deze service verleent zij via de stadswinkels, via schriftelijke en telefonische communicatie en digitaal (via e-mail en de website). De stadswinkels van de gemeente Venlo brengen een groot aantal gemeentelijke producten in één winkelruimte bij elkaar. De gemeente Venlo brengt de dienstverlening tevens naar haar inwoners toe, met Stadswinkels in de stadsdelen Venlo, Tegelen en Blerick. Op de website kan de bezoeker ook gebruik maken van een Digitaal loket.

Aandacht voor een vraaggerichte dienstverlening is belangrijk, waarbij de inwoner en zijn wensen centraal staan. De kwaliteit die klanten mogen verwachten kan worden vastgelegd in kwaliteitsdoelstellingen, die periodiek gemonitord moeten worden. Zijn de kwaliteitsdoelstellingen in voldoende mate geborgd in de ambtelijke organisatie? Cruciaal is de vraag wat de klant daarvan merkt in de praktijk en hoe die klant de dienstverlening beoordeeld.

Dit onderwerp 'scoort' hoog op de aspecten maatschappelijk belang en mate van twijfel over het functioneren van de uitvoering.

Voor wat dit onderwerp betreft is nog van belang om te melden dat de gemeente per 1 januari 2009 een Klant Contact Centrum (KCC) van start wil laten gaan. Daarnaast vindt in 2008/2009 een ingrijpende reorganisatie van de ambtelijke organisatie plaats en gaat de gemeentelijke organisatie in 2009 fysiek verhuizen. Om die redenen heeft de rekenkamer besloten dit onderwerp voor 2010 te programmeren.

#### Centrale vraagstelling.

Met dit onderzoek richten wij ons op de vraag in hoeverre de gemeentelijke dienstverlening aan burgers voldoet aan wettelijke en andere redelijkerwijs te stellen normen, waaronder de eigen kwaliteitsdoelstellingen van de gemeente.

Inzicht in de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening levert ons inziens een directe bijdrage aan het bewustzijn van het belang van externe gerichtheid van de organisatie. Met de aanbevelingen willen wij de kaderstellende en controlerende taak van de gemeenteraad verder versterken en beogen wij dat verdere verbeteringen worden doorgevoerd waar de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger daadwerkelijk beter van wordt.

#### 4.4 Onderzoek jaarstukken

##### Aanleiding.

Het budgetrecht vormt het hart van de sturende en controlerende rol van de raad. Dat maakt de begroting, de kadernota en de jaarrekening tot essentiële politieke instrumenten. Voor veel raadsleden zijn het echter stukken waar ze moeilijk hun weg in kunnen vinden en invloed op kunnen uitoefenen. Daardoor zijn begroting, kadernota en jaarrekening in veel raden een onderwerp waar vooral de 'financiële experts' zich mee bezighouden, zodat het budgetrecht door de raad onvoldoende wordt benut.

##### Belang.

De reacties van de gemeenteraad op de door ons uitgevoerde onderzoeken naar de jaarstukken in de afgelopen jaren waren dermate positief, dat wij deze onderzoeken zullen blijven programmeren.

De rekenkamer wil door middel van een jaarlijks onderzoek naar de jaarstukken van de gemeente een bijdrage leveren aan een effectieve besluitvorming over die stukken door de gemeenteraad. Wij geven hieraan invulling door de informatiewaarde van de beleidsverantwoording te beoordelen vanuit het perspectief van de raad. De jaarstukken vormen immers het sluitstuk van de planning- en controlcyclus. Hierin legt het college verantwoording af aan de raad over de bereikte resultaten. En daarbij gaat het niet alleen om de financiële resultaten maar evenzeer om de inhoudelijke resultaten: zijn de beoogde doelstellingen bereikt?

##### Centrale vraagstelling.

Als centrale vraagstelling voor de onderzoeken naar de jaarstukken hebben wij gekozen voor de volgende definitie:

*In hoeverre kan de raad op basis van de jaarstukken over het jaar X zijn controlerende en kaderstellende rol vervullen?*

Per jaar bezien wij of wij inzoomen op een specifiek thema of onderdeel van de jaarstukken.

Deze onderzoeken zullen in principe in het voorjaar plaatsvinden, afhankelijk van het moment waarop wij kunnen beschikken over de benodigde documenten, met de bedoeling om de raad onze analyse te kunnen aanbieden vóórdat hij de jaarstukken vaststelt.

#### 4.5 Nazorgonderzoeken

Om de effectiviteit van onze onderzoeken te bevorderen voeren wij met enige regelmaat nazorgonderzoek uit. Wij zijn voornemens om in de loop van 2009 en 2010 één of meerdere nazorgonderzoeken uit te voeren. De onderwerpen die hiervoor in aanmerking komen, zijn:

- Kwaliteit programmabegroting (onderzoek uitgebracht in januari 2006);
- Verbonden partijen / WAA (onderzoek uitgebracht in juli 2007);
- Wmo (onderzoek uitgebracht in september 2007).

#### 4.6 Tijdsvolgorde.

De globale inplanning van deze onderzoeken in tijdsvolgorde is als volgt:

##### 2009:

1<sup>e</sup> halfjaar: themaonderzoek grote projecten

April-mei: onderzoek jaarstukken

2<sup>e</sup>/3<sup>e</sup> kwartaal (vóór programmabegroting 2010): nazorgonderzoek programmabegroting

2<sup>e</sup> halfjaar: start themaonderzoek re-integratiebeleid

##### 2010:

Doorloop t/m. voorjaar: themaonderzoek re-integratiebeleid

April-mei: onderzoek jaarstukken

2<sup>e</sup>/3<sup>e</sup> kwartaal: nazorgonderzoek Verbonden Partijen/WAA en/of nazorgonderzoek Wmo

2e halfjaar: themaonderzoek dienstverlening aan burger

## Bijlage 1: globale capaciteitsplanning.

Aan onderzoekscapaciteit is jaarlijks ongeveer 750 uur aanwezig. Op basis van ervaringsgegevens kan deze capaciteit als volgt globaal worden verdeeld:

<u>2009:</u>	<u>uren</u>
▪ Themaonderzoek grote projecten (1 <sup>e</sup> halfjaar):	350
▪ Onderzoek jaarstukken (april-mei):	100
▪ Nazorgonderzoek programmabegroting (2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> kwartaal, vóór uitbrengen begroting)	100
▪ Themaonderzoek re-integratiebeleid (start 2 <sup>e</sup> halfjaar)	<u>200</u>
	750

<u>2010:</u>	
▪ Themaonderzoek re-integratiebeleid (doorloop van najaar 2009 t/m. voorjaar 2010)	150
▪ Onderzoek jaarstukken (april-mei)	100
▪ Nazorgonderzoek Verbonden Partijen/WAA	75
▪ Nazorgonderzoek Wmo	75
▪ Themaonderzoek dienstverlening aan burger	<u>350</u>
	750

Bijlage 2: Groslijst van onderzoeksonderwerpen (in alfabetische volgorde)

Onderwerp	Beknopte toelichting	Beleidsveld / sector
Aanbesteding brandweerkazerne	Enkele tonnen tekort. Is aanbesteding goed verlopen? Blijft gunning binnen de aanbestedingskaders? Wanneer was overschrijding bekend?	Bedrijfsvoering
Armoedebeleid	Doeltreffendheid minimabeleid, bereik doelgroep, bekendheid regelingen en voorzieningen, bijzondere bijstand, drempels. Venlo scoort slecht bij reïntegratie-inspanningen. Wel veel vacatures beschikbaar. Twijfel over inzet externe bureaus.	Sociale Zaken en werkgelegenheid
Belfeld na de aanleg van de A73: scheiding dorpskern met buitengebied.	Mogelijkheden onderzoeken voor aanleg van verbindingsweg(en) voor wandelaars en fietsers naar buitengebied van Belfeld. Visie op verkeersveiligheid. Visie op scheiding dorpskern met buitengebied in relatie tot jeugd en natuur. Aantasting landelijk karakter en recreatiemogelijkheden.	Ruimtelijke ontwikkeling / natuur en recreatie
Brede scholen	Doelmatigheid en doeltreffendheid. Multifunctionele gebouwen: hoe vindt kostentoerekening plaats? Belangenverstremeling? Evaluatie: wat heeft brede schoolconcept opgeleverd? Wat is definitie van "brede school". Casussen: Boulevard Hazenkamp, MFA Bantuin, Onderwijsboulevard Laaghuissingel.	Maatschappelijke Ontwikkeling
Budgetrecht raad bij fusie met Arcen en Velden	De raad heeft budgetrecht, maar wat kun je daarmee bij de fusie met een andere gemeente?	Financiën
Cultuurbeleid	Het gaat niet over cultuur, maar alleen over stenen. Dus niet over de inhoud van cultuurbeleid, niet over inhoudelijke programmering. Discussie centraliseren/ decentraliseren.	Cultuur

Onderwerp	Beknopte toelichting	Beleidsveld / sector
Dienstverlening aan burger + Beantwoordingstermijnen brieven e.d.	Wat is de kwaliteit van de dienstverlening van het ambtelijk apparaat? Afhandeling brieven, e-mailverkeer, telefonische bereikbaarheid, klachten e.d. Beantwoordingstermijnen. Zijn er gemeentebrede richtlijnen? Nieuwe wetgeving per 1-1-2010. Goed voorbeeld: servicemeldpunt Stadsbeheer.	Publiekszaken / Bedrijfsvoering
Evenementenbeleid (doelmatige uitvoering)	Organisatie grote evenementen verschillende afdelingen betrokken. Veel langs elkaar heen gewerkt. Frustratie bij organisatoren en vrijwilligers.	Bedrijfsvoering.
Externe onderzoeksbureaus: kwaliteit en integriteit.	Controleert gemeente of externe onderzoeksbureaus kwalitatief goed onderzoek afleveren? Voorbeeld: onderzoek "Extreem moeilijk" (gekopieerd van andere gemeente?).	Bedrijfsvoering
Gezamenlijk onderzoek met Algemene Rekenkamer	Nader te bepalen onderwerp in overleg met Algemene Rekenkamer	
Gezamenlijk onderzoek met rekenkamer Arcen en Velden	Nader te bepalen onderwerp in overleg met rekenkamer Arcen en Velden. Bijv. toerismebeleid.	
Grondbedrijf en grondexploitaties	Risico's, beheer projecten, diverse projecten als casus. Black box voor de raad: transparantie en inzicht: bestuurlijke informatiewaarde.	Ontwikkelbedrijf
Grote projecten	(Kosten)beheersing. Gebrekkige informatie en communicatie naar raad. Twijfels over projectplanning en –sturing. Vertragingen, extra geld, nieuwe eisen. Genoemde projecten: Maasboulevard, Koninginneplein, Q4, nieuwbouw stadskantoor, Nedinsco, stadsstranden, container barge terminal, revitalisering oude industrieterreinen (Veegtes).	Ontwikkelbedrijf

Onderwerp	Beknopte toelichting	Beleidsveld / sector
Grote projecten: ondertunneling Koninginneplein	Kosten burgers veel geld, belastingverhoging. Wat leveren projecten op? Nut van ondertunneling Koninginneplein: kan ook door plaatsen verkeerslichten worden opgelost. Ondertunneling is extreem duur en biedt geen goede oplossing voor verkeershinder.	Ontwikkelbedrijf
Leegstand van winkels in de binnenstad.	Het is niet meer gezellig winkelen in Venlo door opvallend veel lege winkels. Steeds meer Venlonaren kijken uit naar andere koopcentra in de regio. Huidige leegstand is niet aantrekkelijk voor vestiging toekomstige winkeliers (bijv. Maasboulevard).	Economische zaken
Maasboulevard	Gang van zaken m.b.t. communicatie, informatieverstrekking aan raad, handelwijze college en ambtelijke organisatie, behoefteonderzoek, inzicht in beslismomenten raad en financiën.	Ontwikkelbedrijf
De Maaspoort cultureel centrum	Gevolgen Middenzaal voor exploitatie, discussie behoud A-status, effectiviteit cultuurbeleid.	Cultuur
Nedinsco gebouw		Ruimtelijke ontwikkeling
Politie en brandweer	Wat is invloed raad? Wat valt er nog voor de gemeente te sturen?	Veiligheid
Q4 / Cultuurbeleid	Doeltreffendheid subsidieverstrekking in het kader van Q4 (cultuurproject). Veelheid aan projecten: wat is bijdrage van projecten aan doelstelling? Waar komt het geld vandaan en waaraan wordt dit besteed? Is subsidieverstrekking rechtmatig? Is sprake van concurrentievervalsing? Voor raad niet transparant: wat is stand van zaken? Wat is rol/functie Koekoek BV (stimuleringsmaatschappij voor creatieve industrie)?	Ruimtelijke ontwikkeling / Cultuur

Onderwerp	Beknopte toelichting	Beleidsveld / sector
Re-integratiebeleid en arbeidstoeleiding	Effectiviteit reïntegratietrajecten, doorstroming, samenwerking tussen verschillende instanties, klachten in samenleving, invoering WWB 1-1-2004, interne evaluatie?	Sociale Zaken en werkgelegenheid
Reorganisatie gemeente Venlo	Langlopende reorganisatie heeft behoorlijke impact op ambtenaren, maar ook op bedrijven en burgers. Wordt bereikt wat men beoogde? Wordt gemeten? Is nulmeting gehouden? Onderbezetting afdelingen? Mate van doelbereiking van de reorganisatie. Zijn doelstellingen helder geformuleerd? Is de reorganisatie gebaseerd op een gedegen analyse van knelpunten? Zijn maatregelen gebaseerd op een samenhangende organisatietheorie? Wat zijn de effecten van de reorganisatie voor de diverse betrokkenen (burgers, medewerkers, B&W, bedrijfsleven en bestuurskracht).	Bedrijfsvoering.
Sociale Dienst: functioneren en klantbejegening	Klachten over bejegening klanten. Aandacht voor juiste klantcontacten. Worden klanttevredenheidonderzoeken gedaan?	Sociale zaken/ Bedrijfsvoering.
Sportaccommodaties	Twijfel over optimaal benutten van accommodaties. Bestaande onvrede/ frustraties bij vrijwilligers over beleid. Vraagtekens bij draagvlak vaststelling sportnota. Concurrentie gebruik accommodaties tussen scholen en sportverenigingen. Twijfel over tarievenbeleid Belang sport ten opzichte van bijvoorbeeld cultuur.	Sportzaken
Stichting Limburgs Landschap: beheer natuurgebieden	Weinig recreatiemogelijkheden voor de mensen. Veel aandacht voor flora en fauna.	Beheer openbare werken
Subsidies: transparantie	Houdt de gemeente zich zelf aan de subsidieregels? Is de communicatie conform de regels? Zijn er goede kaders gesteld? Voorbeeld: kunst in de openbare ruimte: instelling adviescommissie.	Maatschappelijke ontwikkeling



Onderwerp	Beknorte toelichting	Beleidsveld / sector
Tariefstelling sport-accommodaties	Wijken tarieven Venlo af van landelijk beeld? Klopt het door gemeente uitgevoerde onderzoek? Discussie met handbalvereniging.	Sportzaken
Uitbestede werkzaamheden (WAA / Wel.Kom etc.)		Bedrijfsvoering
Veiligheidsbeleid	Eventueel daarmee samenhangend de handhaving van lokale regelgeving, openbare orde, APV.	Veiligheid en handhaving
Verbonden partijen	Effectiviteit van deelname. Nut en noodzaak. Wat is toegevoegde waarde voor gemeente Venlo? Kosten-batenanalyse. Actuele casus: GHOR (Brandweer)	Algemeen Bestuur
Verkeersveiligheid en doorstroming	Effectiviteit van verkeersmaatregelen, doorstroming, veiligheid, doelmatige uitvoering verkeerscirculatieprojecten (bijv. Centrumplan Tegelen)	Beheer openbare ruimte
Waardebepaling WOZ	Hoe vindt de waardebepaling WOZ plaats? Hoe kan de raad deze waardebepaling toetsen op rechtmatigheid? In hoeverre is de waardebepaling wettelijk geregeld versus de eigen gemeentelijke beleidsvrijheid? Hoe wordt omgegaan met bezwaar en beroep? WOZ waarde geldt voor 3 heffingen. Raakt zowel burgers als bedrijven.	Publiekszaken
Welzijnsbeleid (uitvoering door Stichting Wel.Kom)	Marktconforme prijsstelling, SMART formulering opdrachten, controle en toezicht.	Maatschappelijke ontwikkeling

Wel.Kom	Functioneren, effectiviteit en efficiency. Is "monopolie" van Wel.Kom wel zo handig? Monopoliepositie instelling bij maatschappelijke activiteiten. Heeft Wel.Kom niet teveel invloed? Financieel belang; gaat om veel publiek geld. Integriteit (vermenging politieke belangen met instellingsbelangen)	Maatschappelijke ontwikkeling
Werkvoorzieningschap WAA, uitvoering Wsw	Beleidsformulering raad, sturing en beheersing toezichthouder(s), keuze organisatievorm, risicobeheer, management, uitgangspunten financiering.	Sociale Zaken
WSW: Aanbieders	De taakstelling is groter geworden. Er wordt nu met 2 aanbieders gewerkt. Welke afwegingen lagen hieraan ten grondslag? Waarom geen 3 of 4?	Sociale Zaken